

# カスタマーハラスメント対策研修

(公財) 日本電信電話ユーザ協会 東京支部主催

近年増え続けている顧客等からの不当・悪質なクレーム（いわゆるカスタマーハラスメント）は従業員に過度に精神的ストレスを感じさせるとともに、通常の業務に支障が出るケースも見られるなど、企業や組織に金銭、時間、精神的な苦痛等、多大な損失を招くことが想定されます。本研修ではクレーム対応の基礎知識を学び、ケーススタディを用いたカスタマーハラスメント対策について学びます。

## 【研修内容】 ◆カスハラとは？

1) ハラスメントの定義 2) Customer によるハラスメントの実際 3) カスハラの発生状況

## ◆厚生労働省が出すカスハラマニュアル

1) 厚生労働省がカスハラを重要視 2) カスハラ対策の必要性 3) カスハラ放置がコンプラ問題に

## ◆企業の取り組むカスハラ対策

1) 任天堂の修理受付規約変更 2) 国際自動車が採った規定の変更

## ◆クレーム対応の基礎知識

1) 種類を理解し、クレームとカスハラを分類 2) 不当要求を定義する

3) 現場ができるカスハラ対策 4) カスハラを見極めるポイント～10の要求内容と21の要求態度

## ◆カスハラの元になるクレームを考える

1) クレームを起こしやすい組織風土 2) 組織で行うクレーム対策

3) クレーム対応の6つの基本手順（参考）

## ◆実践ロールプレイング

ケーススタディを用いて、クレーム対応のロールプレイングを実施

## ◆まとめ・質疑応答

【開催日時】 2023年6月16日（金） 9：30～16：30（受付9：15より）

【会場】 台東区民会館 8階 第5会議室  
住所：台東区花川戸2-6-5 都立産業貿易センター台東区民会館併設  
TEL：03-3843-5391



【募集人員】 40名 ※定員になり次第締め切らせていただきます。

【受講料】 所属地区に関係なくユーザ協会会員は 税込 8,800円 （一般 税込 12,100円）

【講師】 藤木 健 氏 株式会社ドゥファイ

【申込方法】 2023年6月7日（水）までに、以下の方法でお申し込みください。  
HP：ユーザ協会東京支部 <http://www.pi.tua.or.jp/tokyo/> ⇒イベント情報⇒[研修・セミナー](#)へ  
※受講票は送付いたしませんので、筆記用具を持参し、当日会場へお越しください

【支払方法】 受講料は事前振込です。  
恐れ入りますが、6月15日（木）までに次の口座へお振込み願います。  
みずほ銀行 品川駅前支店 普通 0561489  
ザイ）ニホンデンシンデンワユーザキョウカイ トウキョウシブ  
※お振込みの際は、振込人名の先頭に受講日を入力ください。（例：0616 会社名）  
※領収書は銀行の「ご利用明細票」をもって代えさせていただきます。

【問合せ先】 事務局 ユーザ協会上野地区・東京東地区協会 星野・箕屋 TEL03-6275-0831  
当日の連絡先：090-7427-4997